

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, T. Ariffin. 2010. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (MCC) Pada Matahari Department Store Mal Ska Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*. 18(4).
- Assauri, Sofjan. 2012. Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value. Jakarta: Rajagrafindo Persada on Student as IM3 users in Depok, Indonesia. *Journal of Social and Behavioral Science*, Vol. 143. pp.1015-1019.
- Bahrudin, Muhammad dan Siti Zuhro. 2016. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Band, O. 1991. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Universitas Putra Indonesia" YPTK" Padang*, 6(2).
- Engel, James F, et al. 2005. *Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka : Jakarta.
- Fihartini, Yuniarti. 2010. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Di Bandar Lampung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty, Menuumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menuumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Harumi, Sasha Dwi. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 115-128.
- Irawan, Handi. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. 2008. "Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan". Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

- Ishak, Asmai, and Zhafitri Luthfi. 2011. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: Studi tentang peran mediasi switching costs. *Jurnal siasat bisnis*, 15(1).
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniasari, Nina dan Nina Ernawati. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan , Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, Vol. 1, No.3, Hal: 57-68.
- Laely, Nur. 2016. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 3(02).
- Lee, Moonkyu, and Lawrence F. Cunningham. 2001. A cost/benefit approach to understanding service loyalty. *Journal of services Marketing*.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Maskur, Muhammad., Nurul Qomariah, dkk. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(2).
- Muktiono, Kautsar. Vito. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Minat *Word of Mouth* pada Bengkel PT. Nasmoco Gombel Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Ponegoro.
- Moorman, Christine., Rohit Deshpande, dkk 1993. Factors affecting trust in market research relationships. *Journal of marketing*, 57(1), 81-101.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt. 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38.
- Mowen. J. C., dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1 ,Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan

- Im3 Madiun). *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 281-288.
- Nidyatantri, Ni Made Marta, dkk. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling. *E-Journal Agribisnis dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*.
- Nugroho, Adi Wahyu dan Budi Sudaryanto. 2013. Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9.
- Pratama, Moch Riski. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember) (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember*).
- Premayani, Ni Wayan Wina dan Gede Agus Dian Maha Yoga. "Pengaruh Kewajaran Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wina Rumah Kebaya." *Widya Manajemen* 1.2 (2019): 113-157.
- Razak, Abdul, Palilati Alida, dkk. 2016. Customer Income Role As Moderation Variable Of Satisfaction Effect On Customer Loyalty In Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk. In Southest Sulawesi. *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, Vol 5, Issue 3. Pp. 58-64.
- Shin, Dooyoung. and Kevin. Elliot. 1998. Assessing the Impact of Customer Satisfaction on Customer Retention. *Journal of Marketing Management*. 8 (2). 95-102
- Singh, A.P. and Satendra Thakur. 2012. Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty: In The Context Of Retail Outlets In DB City Shopping Mall Bhopal. *Journal Of Management Research And Review*, 2 (2), pp: 334-344.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabet
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta
- Sukmawati, Ida dan James D.D. Massie. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).

- Susanti, Febsri dan Winda Ekazaputri. 2018. Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 433-444.
- Swan, J.E and Nolan, J. 1985. Gaining Customer Trust: A Conceptual Guide For The Salesperson. *Journal Of Personal Selling and Sales Managemnt*. Vol. 5. Pp. 39-48.
- Tschannen Moran, Megan, dkk. 2001. Teacher efficacy: Capturing an ekclusive construct. *Teaching and Teacher Education. Journal*. 17, 783-805.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Widya Destari, Iis. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan kepercayaan terhadap Loyalitas pelanggan pada PT. Ojek Syar'I Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(3).
- Widyawati, Nurul. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen serta bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 12(1), 74-96.
- Wungow, Richie. (2013). Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Woro, Mardikawati dan Farida Naili. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).